



## เรื่อง : การสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

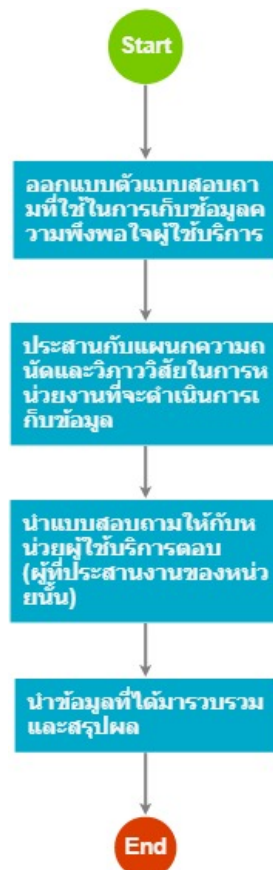
แก้ไข ปรับปรุงล่าสุดเมื่อ : 9/8/2020 8:22:53 AM

ผบ./หัวหน้า/ผู้ดูแล : น.ต.หญิง นัชชา พวงเงิน

### งบประมาณ

- คำอธิบายลักษณะงาน/กิจกรรม ในขั้นตอนนี้  
เป็นการเก็บข้อมูลความพึงพอใจกับหน่วยงานที่ร้องขอให้ ศทบ.ยศ.ทอ.ดำเนินการทดสอบทั้งความถนัดและวิภาววิสัย  
เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทดสอบต่อไป
- จำนวนคนที่ใช้  
1 คน
- วัสดุ สิ่งของที่ต้องใช้  
แบบสอบถาม
- งบประมาณ /เงินที่ต้องใช้  
ชื่องบประมาณ : -  
จำนวนเงิน : .....บาท
- เวลา โดยเฉลี่ยที่ใช้ในขั้นตอนนี้

### Workflow การทำงาน



## 1 . ออกแบบตัวแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

### ผู้รับผิดชอบ

น.ต.หญิง นัชชา พวงเงิน

### วิธีปฏิบัติ

> ออกแบบตัวแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

๑ ผู้รับมอบหมาย

น.ต.หญิง นัชชา พวงเงิน

ร.ท. ศิริชัย วุฒิไกรอุดมเดช

๑ เวลาดำเนินการ

1.00 วัน

๑ ไฟล์แนบ/เอกสารประกอบ

๑ รายละเอียด

ทำการออกแบบสอบถามเพื่อในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจกับหน่วยผู้ใช้บริการ โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

๑ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ

-

๑ องค์ความรู้ที่ใช้ในการทำงาน

- การออกแบบเครื่องมือเก็บข้อมูล ประเภทแบบสอบถาม

- การตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบ

๑ ข้อควรปฏิบัติ/ข้อควรระวัง

- ออกแบบสอบถามให้เหมาะสมกับประเภทการเก็บข้อมูล

- หัวข้อแบบสอบถามครบทุกประเด็น

- สร้างแบบสอบถามถูกต้องตามหลักวิชาการ

๑ ปัญหาที่พบในการทำงาน

-

๑ ผลงาน

- แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจคุณภาพของเครื่องมือ ทั้งในรูปแบบเอกสารและแบบสอบถามออนไลน์

## 2 . ประสานกับแผนกความถนัดและวิภาควิสัยในการหน่วยงานที่จะดำเนินการเก็บข้อมูล

## ผู้รับผิดชอบ

ร.ท. ศิริชัย วุฒิไกรอุดมเดช

## วิธีปฏิบัติ

➢ ประสานกับ ผทล. และ ผทว.

○ ผู้รับมอบหมาย

น.ต.หญิง นัชชา พวงเงิน

ร.ท. ศิริชัย วุฒิไกรอุดมเดช

○ เวลาดำเนินการ

1.00 วัน

○ ไฟล์แนบ/เอกสารประกอบ

○ รายละเอียด

ประสานกับ ผทล. และ ผทว. ในการสอบถามถึงหน่วยงานที่จะดำเนินการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการทดสอบ รวมถึงจำนวนบุคคลที่เข้ารับการทดสอบ)

○ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ

-

○ องค์ความรู้ที่ใช้ในการทำงาน

- การติดต่อประสานงาน

- ทักษะการสื่อสาร

○ ข้อควรปฏิบัติ/ข้อควรระวัง

- ตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับ เช่น กำหนดการ วันเวลา สถานที่ จำนวนผู้เข้ารับการทดสอบ และผู้ประสานงานของหน่วยผู้รับบริการ

○ ปัญหาที่พบในการทำงาน

- ได้รับแบบสอบถามคืนมาไม่ครบตามจำนวนจริง

○ ผลงาน

ข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

## 3 . นำแบบสอบถามให้กับหน่วยผู้ให้บริการตอบ (ผู้ที่ประสานงานของหน่วยนั้น)

## ผู้รับผิดชอบ

ร.ท. ศิริชัย วุฒิไกรอุดมเดช

## วิธีปฏิบัติ

➢ นำแบบสอบถามให้กับหน่วยผู้ให้บริการตอบ

○ ผู้รับมอบหมาย

พ.อ.หญิง สโรชา อิมใจ

จ.อ. กิตติศักดิ์ เล็กกลาง

- ๑ เวลาดำเนินการ  
1.00 วัน
- ๑ ไฟล์แนบ/เอกสารประกอบ
- ๑ รายละเอียด  
นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นให้ ให้กับผู้ประสานของหน่วยงานตอบทำจำนวน 1 ชุด
- ๑ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ  
-
- ๑ องค์ความรู้ที่ใช้ในการทำงาน  
- การติดต่อประสานงาน  
- ทักษะในการสื่อสาร
- ๑ ข้อควรปฏิบัติ/ข้อควรระวัง  
- การให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานในการทดสอบนั้น ๆ เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ
- ๑ ปัญหาที่พบในการทำงาน  
- ผู้รับผิดชอบไม่ได้มาพร้อมกับผู้รับการทดสอบ ทำให้ต้องนำแบบสอบถามติดตามไปที่หน่วย
- ๑ ผลงาน  
-

#### 4 . นำข้อมูลที่ได้มารวบรวมและสรุปผล

##### ผู้รับผิดชอบ

น.ต.หญิง นัชชา พวงเงิน

ร.ท. ศิริชัย วุฒิไกรอุดมเดช

##### วิธีปฏิบัติ

###### ➢ รวบรวมและสรุปผล

- ๑ ผู้รับผิดชอบหมาย

น.ต.หญิง นัชชา พวงเงิน

ร.ท. ศิริชัย วุฒิไกรอุดมเดช

พ.อ.หญิง สโรชา อิ่มใจ

จ.อ. กิตติศักดิ์ เล็กกลาง

- ๑ เวลาดำเนินการ  
1.00 วัน
- ๑ ไฟล์แนบ/เอกสารประกอบ

- ๑ รายละเอียด  
นำข้อมูลที่ได้จากหน่วยต่างๆ มารวบรวม โดยหาเป็นค่าเฉลี่ย และร้อยละ เพื่อสรุปผล และนำเสนอต่อไป
- ๑ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ  
-
- ๑ องค์ความรู้ที่ใช้ในการทำงาน
  - การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้น
  - การใช้ MS-Excel
- ๑ ข้อควรปฏิบัติ/ข้อควรระวัง
  - รวบรวมข้อมูลและรายงานผลตามวงรอบ เช่น ทุก ๓ เดือน หรือ ๖ เดือน เป็นต้น
- ๑ ปัญหาที่พบในการทำงาน  
ไม่มี
- ๑ ผลงาน  
รายงานผลความพึงพอใจของหน่วยผู้รับบริการ

## เอกสารประกอบ

---

-